Home LINK – Objednávka služby

Evidenčné údaje (vypĺňa RadioLAN)	1. Minimálna dĺžka kontraktu	2. Charakter Objednávky
Č. Zmluvy: Č. Objednávky: Č. Zákazníka:	bez viazanosti 12 mesiacov 24 mesiacov 36 mesiacov iná:	Zriadenie služby Zmena špecifikácie Zrušenie služby

3. Miesto inštalácie	4. Fakturačná adresa — Rovnaká ako v bode 3
Meno a priezvisko: Ulica, orient. číslo: Obec: PSČ: Kontaktná osoba: Poschodie: Byt: Tel. kontakt: E-mail:	Meno a priezvisko: Ulica, orient. číslo: Obec: PSČ: **5. Poštová adresa** — Rovnaká ako v bode 3 Meno a priezvisko: Ulica, orient. číslo: Obec: PSČ:

5. Požadovaný dátum zriadenia

Deň.Mesiac.Rok:

6. Celková cena v € bez DPH, v € s DPH – podľa špecifikáce služby v bode č. 26

Zriaďovací poplatok: - € bez DPH ,- € s DPH
Mesačný poplatok: ,- € bez DPH ,- € s DPH

7. Poznámky

8. Vyhlásenie účastníka

Vyhlasujem, že som oprávnený povoliť RadioLAN, spol. s r.o. inštaláciu zariadenia vrátane prípadných stavebných úprav a zmien umožňujúceho pripojenie do elektronickej komunikačnej siete v mieste inštalácie (poskytovania služieb) a že inštaláciu zariadenia a prípadné stavebné úpravy a zmeny povoľujem. V prípade, ak sa toto vyhlásenie ukáže nepravdivé, zaväzujem sa nahradiť spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o. škodu a náklady, ktoré jej tým vznikli.

9. Kontakt na RadioLAN, spol. s r.o.

Obchodné oddelenie:
Telefón: +421 2 33004000
Fax: +421 2 33004001
e-mail: office@radiolan.sk

RadioLAN Hotline:
Telefón: **+421 2 33004111**
Fax: +421 2 33004001
e-mail: servis@radiolan.sk

10. Podpis účastníka	11. Podpis RadioLAN
Miesto: Dátum:	Miesto: **Bratislava** Dátum:
Podpis a pečiatka	Podpis a pečiatka

Home LINK – Objednávka služby

TECHNICKÉ ÚDAJE

12. Objednaný program

S - Small	512/512 kbps	**XL - Extra Large**	3 Mbps/1,5 Mbps
M - Middle	1 Mbps/512kbps	**Extra 3**	3 Mbps/512 kbps 1:25
L - Large	2Mbps/1 Mbps	**Extra 6**	6 Mbps/512 kbps 1:25

13. Agregácia

Slovensko: **Podľa tarify**
Zahraničie: **Podľa tarify**

14. Vlastník zariadení pripojených do siete RadioLAN

RadioLAN
Zákazník

15. Fyzické médium prístupu – nie ukončenie prípojky

Metalický kábel Optický kábel
Bezdrôtové pripojenie Iné

16. Poskytovateľ pripojenia

RadioLAN
iný:

17. Rozhranie – ukončenie prípojky

Ethernet
iné:

18. IP Adresy

Pevná lokálna počet: 1 - v cene služby podľa bodu 12.
Pevná verejná počet:

19. Maximálny počet pripojených zariadení

Access point: neobmedzene
PC: neobmedzene

20. Koncové zariadenie zákazníka

Access point Wifi router koncové zariadenie nie je v
PC Router správe prevádzkovateľa

20. Pridelenie e-mailovej schránky meno@radiolan.sk

nie
áno : počet

21. Názov e-mailových schránok

@radiolan.sk
@radiolan.sk
@radiolan.sk
@radiolan.sk
@radiolan.sk

25. Doplnkové služby

Pevná IP adresa
dvojnásobný upload (len pre programy S, M, L, XL)
Ďalšie mailové adresy:

26. Špecifikácia ceny v € bez DPH, v € s DPH

	Jednorazové poplatky	Mesačné poplatky
Zriadenie služby:		
Inštalácia služby podľa bodu 1 a 12:	0,00,- €	0,00,- €
Inštalácia zariadení:		
Prevádzka služby - mesačné poplatky:		
Pripojenie podľa bodu 12:		0,00 ,- € 0,00 ,- €
Prenájom zariadenia :		
Doplnkové služby:		

POPIS SLUŽBY

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Služba „Home LINK" znamená prístup k sieti Internet prostredníctvom pevného okruhu dátovej siete poskytovateľa.
1.2. Objednávka služby Home LINK (ďalej len objednávka) upravuje vzťahy medzi subjektmi predmetnej služby a stanovuje technické, prevádzkové a organizačné podmienky, za ktorých prevádzkovateľ poskytuje službu účastníkovi. Objednávka služby je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi prevádzkovateľom a účastníkom a Všeobecnými podmienkami spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o. na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby prenosu dát (ďalej len všeobecné podmienky).
1.3. Tarifa služby Home LINK (ďalej len tarifa) je dokument, obsahujúci ponukové ceny služby a podlieha aktualizácii prevádzkovateľom. Tarifa je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o pripojení uzatvorenej medzi prevádzkovateľom a účastníkom.

2. Predmet a rozsah služby

2.1. V rámci služby bude prevádzkovateľ poskytovať účastníkovi nasledujúce:
- prístup k sieti Internet
- návrh a pridelenie registrovaného IP adresného priestoru (každému účastníkovi je pridelený adresný priestor podľa adresného plánu prevádzkovateľa)
- prístup do SIX (Národné internetové peerigové centrum)
- medzinárodnú konektivitu pripojením na globálne IP siete
- 3 emailové schránky v tvare meno@radiolan.sk – len volné, ešte nepoužité mená
- Firewall Standard: všetky sieťové služby z Internetu sú zakázané; prevádzkovateľ poskytuje statický preklad adries metódou NAT (neplatí v prípade využívania doplnkovej služby verejnej IP adresy z adresného plánu prevádzkovateľa)

2.2. Prístup k sieti Internet tvorí účastnícka prípojka – každý účastník pevného prístupu k sieti Internet musí mať v rámci služby aspoň jednu účastnícku prípojku s priamym pripojením k uzlu RadioLAN. Účastníckou prípojkou sa myslí pripojenie podľa špecifikácie rozhrania v bode 17 (metalické alebo optické pripojenie).
2.3. Zriadenie prístupu k sieti Internet poskytovateľom zahŕňa:
- nastavenie parametrov prístupu k sieti Internet podľa objednávky služby
- pridelenie adresného priestoru – bod 18.
- celú potrebnú konfiguráciu na sprevádzkovanie služby
- montáž vonkajšej jednotky
- spojenie vonkajšej jednotky a vnútornej jednotky najkratšou cestou (vrátane vŕtania múru).
- montáž zariadenia a nastavenie/konfiguráciu zariadenia a v prípade potreby aj dodávku a montáž anténnej konzoly
- pre prípad, že inštalačné riešenie presahuje rozsah inštalácie podľa tarify, je vykonanie takéhoto inštalačného riešenia predmetom dohody medzi zhotoviteľom a účastníkom, na čo zhotoviteľ účastníka pred začatím inštalácie zariadenia upozorní a dohodne sa s ním.

2.4. Štandardný balík služby zahŕňa vybranú kapacitu pripojenia a 1 lokálnu IP adresu podľa adresného plánu poskytovateľa. Účastník má možnosť rozšíriť počet lokálnych IP adries adresného plánu poskytovateľa podľa dohody. Pevnú verejnú IP adresu z adresného plánu poskytovateľa je možné objednať podľa tarify pričom verejné IP adresy budú spoplatnené podľa tarify prevádzkovateľa. Pevná verejná IP adresa nie je potrebná pre využívanie služby HOME link – domáce pripojenie.

3. Technické podklady poskytovania služby

3.1. Cieľová dostupnosť služby je 99,00%. Dostupnosť služby je počítaná na 30 dňovej mesačnej báze ako podiel rozdielu celkového času poskytovania služby a celkového času nedostupnosti služby s celkovým časom poskytovania služby.
3.2. Dostupnosť nie je redukovaná
- plánovanou, vopred ohlásenou údržbou (na stránke prevádzkovateľa v sekcii podpora).
- výpadkami spôsobenými na strane účastníka – výpadok elektrickej energie napájania CPE, poškodenie koncového zariadenia vplyvom účastníka, svojvolné prekonfigurovanie CPE, reset CPE do factory default nastavení a pod.
- prerušeniami služby v dôsledku prác na základe objednávky/požiadavky účastníka.

3.3. Pracovná doba je čas od 8:00 do 17:00 hod. pracovného dňa. V tomto čase je možné riešiť všetky problémy v súvislosti s potrebnou osobnou návštevou technika u účastníka. Mimo pracovnú dobu je účastníkovi k dispozícii pracovník na HOTLINE linke, ktorý rieši problémy s individuálnymi účastníckymi prípojkami na diaľku. Účastník nahlási poruchu/žiadosť na HOTLINE linke prevádzkovateľa, pričom zvolí voľbu domáce pripojenie. Prevádzkovateľ preverí žiadosť účastníka a bude ho spätne kontaktovať v rámci toho istého dňa.
3.4. Nedostupnosť služby sa počíta od telefonického alebo e-mailového nahlásenia problému účastníkom na centrálny dispečing. Doba nedostupnosti končí obnovením služby.
3.5. Za dobu nedostupnosti služby sa považuje doba od nahlásenia poruchy až do úplného odstránenia poruchy. Ak garantovaná dostupnosť služby nie je v danom mesiaci zabezpečená, má zákazník právo na kredit podľa nasledujúcej tabuľky:

Časová dostupnosť služby	
Dostupnosť	Zľava
99,00 a viac	-
98,30 – 98,99	5%
97,60 – 98,29	7%
97,59 a menej	13%

3.6. Centrálny dispečing poskytovateľa je dostupný 24 hodín denne, 365 dní v roku na čísle **(+421) 2 33004111** alebo e-mail: **servis@radiolan.sk.**

4. Práva a povinnosti prevádzkovateľa

4.1. Prevádzkovateľ sa uzavretím zmluvy s účastníkom zaväzuje poskytovať službu podľa objednávky a zmluvných podmienok a nesie zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb v rozsahu, v akom ju môže ovplyvniť.
4.2. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vznik porúch, nedostatkov, alebo nefunkčností služby, alebo jej častí v prípadoch, kedy k týmto poruchám došlo následkom neodborného, alebo neoprávneného zaobchádzania zo strany účastníka.

5. Práva a povinnosti účastníka

5.1 Účastník sa uzavretím zmluvy na poskytovanie služby zaväzuje dodržiavať zmluvné podmienky a riadne platiť cenu za poskytovanú službu podľa platnej tarify prevádzkovateľa.
5.2 Účastník sa zaväzuje nahradiť škodu alebo stratu, ktorá vznikne na zariadeniach prevádzkovateľa, umiestnených u účastníka odo dňa ich prevzatia pri zriadení služby do dňa prevzatia pracovníkmi prevádzkovateľa pri zrušení služby.
5.3 Účastník oznámi prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu potrebu všetkých opráv, ktoré má prevádzkovateľ vykonať. V opačnom prípade účastník zodpovedá za spôsobené škody.
5.4 Pokiaľ nie je v zmluve stanovené inak, účastník neumožní využívanie poskytnutých služieb tretím osobám.

5.5 Účastník sa zaväzuje, že bude využívať službu v rámci platných zákonov. Účastník sa ďalej zaväzuje, že nebude ostatným účastníkom či iným osobám používajúcim sieť Internet rozosielať nimi nevyžiadané správy a týmito správami ich obťažovať. V prípade, že prevádzkovateľ túto skutočnosť zistí a tieto nedostatky nebudú odstránené, prevádzkovateľ je oprávnený ukončiť poskytovanie služby účastníkovi s okamžitou platnosťou.

5.6 Účastník sa ďalej zaväzuje:

- zaistiť súčinnosť s prevádzkovateľom na príprave stavebných a inštalačných činností, najmä zaistenie písomného súhlasu majiteľa objektu a majiteľa vnútorných rozvodov v objekte, v ktorom sa nachádza koncový bod účastníka
- zaistiť na svoje náklady prevádzkové priestory a podmienky na prevádzku zariadení prevádzkovateľa, súvisiacich s poskytovanou službou
- nemeniť bez osobnej účasti alebo písomného súhlasu prevádzkovateľa nastavenie, zapojenie, umiestnenie a priestorové usporiadanie zariadení prevádzkovateľa.

6. Zriadenie a zrušenie služby

6.1. Prevádzkovateľ zaistí zriadenie prístupu k službe na základe údajov uvedených v špecifikácii služby.

6.2. V súvislosti s priamym využitím služby zriadi prevádzkovateľ na inštalačnej adrese koncový bod siete, ku ktorému môže účastník pripojiť koncové zariadenie a telekomunikačnú sieť pre vlastnú potrebu. Pokiaľ koncový bod už existuje, použije sa tento koncový bod. Koncový bod účastníka je priestor určený účastníkom v objednávke služby.

6.3. Požadovaný dátum zriadenia prístupu, resp. zmeny uvedenej v objednávke služby je predpokladaný dátum registrácie pripojenia. Zriadenie služby je akt písomne potvrdený prevádzkovateľom a účastníkom na preberacom protokole vrátane dátumu sprevádzkovania služby v požadovaných parametroch a rozsahu uvedených v špecifikácii služby.

6.4. Pokiaľ účastník neumožní prevádzkovateľovi nevyhnutný prístup pre zriadenie služby v zmluvnom čase, je prevádzkovateľ oprávnený fakturovať účastníkovi čas strávený pri čakaní a preprave.

6.5. Účastník môže požiadavku na zriadenie služby písomne odvolať pred požadovaným termínom zriadenia/registrácie. Pokiaľ tak urobí z dôvodov, ktoré nenastali na strane prevádzkovateľa, zaplatí prevádzkovateľovi jednorazovú zmluvnú pokutu vo výške 30,- €. Okrem toho má prevádzkovateľ právo na úhradu už vynaložených nákladov.

6.6. Prevádzkovateľ prenechá účastníkovi na dočasné užívanie technické vybavenie pre realizáciu spoja. Po skončení poskytovania služieb definovaných v tejto objednávke je povinný účastník bezodkladne vrátiť prevádzkovateľovi na adresu prevádzky dočasne užívané zariadenia s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie. V prípade nevrátenia technického zariadenia ani do 5 dní odo dňa skončenia poskytovania služby podľa tejto objednávky je účastník povinný zaplatiť jednorázovú zmluvnú pokutu vo výške 150,-€.

7. Poruchy a servisné zásahy

7.1 Hlásenie poruchy alebo nedostatku prevedie účastník telefonicky alebo e-mailom na pracovisko Hotline prevádzkovateľa. Táto služba je k dispozícii nepretržite 24 hodín, 7 dní v týždni. Kontaktné čísla sú uvedené v čl. 9.

7.2 Hlásenie účastníka musí obsahovať hlavne:

- Meno a priezvisko účastníka
- popis nedostatku
- miesto pripojenia
- telefonický alebo emailový kontakt pre spätné kontaktovanie účastníka

7.3 Pokiaľ nie je možné nedostatok alebo poruchu odstrániť zásahom pracoviska Hotline s pomocou účastníka, pracovisko Hotline zorganizuje pre opravu poruchy servisný zásah podľa bodu 3.3.

7.4 Pokiaľ bude počas odstraňovania poruchy zistené, že porucha alebo nedostatok nie je na telekomunikačnej sieti prevádzkovateľa, ale je lokalizovaná na zariadeniach účastníka, má prevádzkovateľ právo na úhradu vzniknutých nákladov podľa tarify servisných prác a nákladov na prepravu.

7.5 Všetky ustanovenia, ktoré nepodliehajú tejto objednávke služby sa riadia podľa všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti RadioLAN, spol. s r.o. , ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto objednávky služby.